

令和7年度「やまなし子供SOSダイヤル」相談業務委託仕様書

山梨県総合教育センター（以下「委託者」という。）が行う令和7年度「やまなし子供SOSダイヤル」相談業務委託（以下「委託」という。）の内容は、以下のとおりとする。

1 委託業務名称

令和7年度「やまなし子供SOSダイヤル」相談業務委託

2 事業目的

24時間365日体制で電話相談員（以下「相談員」という。）を配置し、いじめや不登校等学校生活全般に関わること、子どもの発達に関すること、ヤングケアラー等家庭に関すること等、子どもに関わる相談ダイヤルを設置することで、本県の児童生徒及び保護者、教員等の悩みや課題に寄り添い、その改善・解決に繋げる。

3 委託期間

令和7年4月1日0時から令和8年3月31日24時まで

4 電話回線

2回線以上

5 電話相談対応の対象

山梨県内に在住する児童生徒及び保護者等から架電された、「やまなし子供SOSダイヤル」（0120-0-78310）

※山梨県内から架電した電話は、文部科学省から受託者に転送。

6 業務内容

(1) 委託業務内容

ア 架電した電話相談

イ 電話相談内容記録及び報告

ウ 緊急対応が必要な相談内容の連絡

エ 普及啓発カードの作成・印刷・配送

(90,000部を山梨県総合教育センターに。納期は令和7年4月2日午後5時15分まで)

オ その他必要と認められること

(2) 対応

受託者は、転送された者からの相談内容に適切に応じること。その際、本仕様書及び別に定める相談対応マニュアルに従い、かつ関係法令を遵守し誠実に応対すること。

(3) 記録・報告

ア 受託者は、相談員が受けた全ての相談について、電話相談報告書（様式は別紙1添付のとおり）に記載し、翌平日の午前中に電子メール等の方法で委託者に報告すること。報告にあたっては、個人情報保護のための処理を行うこと。ファクシミリでの報告は原則不可とする。

イ 学校等への指導を希望する相談は、別に定める職務執行マニュアルの緊急連絡網に従い、アとは別に電話で報告すること。

ウ 受託者は、前月分の電話相談について、翌月の4日（当該日が山梨県の休日を定める条例（平成元年山梨県条例第6号）第1条に規定する休日にあたる場合はその翌平日）までに委託業務完了報告書（様式は別紙2添付のとおり）により、委託者に報告すること。

エ 受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

7 相談体制

(1) 受託管理責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に履行するため、電話相談業務等に関する豊富な経験や知識を有する者を配置すること。

(2) 受託管理責任者の業務

受託管理責任者は、緊急事態や相談員の欠員について迅速に対応し、業務の円滑な執行管理を行う。

(3) 業務責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に運営するため、「電話相談室」の責任者（以下「業務責任者」という。）を1人以上配置すること。

(4) 業務責任者の業務

業務責任者は、受託管理責任者の指示のもと、相談員を指揮し、委託者との連絡調整を行う。

(5) 相談員の配置

受託者は、業務時間に相談員を常時2人以上配置するものとし、原則としてそのうち1人は臨床心理士の資格を有する者とする。

(6) 相談従事予定者名簿及び従事者実績の提出

相談体制の確保にあたり、業務責任者及び相談従事予定者に関する氏名、年齢、資格等を記入の上、委託者が指定した場所へ持参又は郵送もしくはメールにより提出すること。受託者は翌月の従事予定者勤務表、及び前月の従事者勤務実績表を作成し、委託者の指定期日までに提出する。なお、開始月と終了月の提出については委託者と協議の上、その期日までに提出すること。

(7) 電話相談室の設備

専用ブースを設置するなど秘密保持に十分配慮した構造であり、かつ相談員が相談を適切に行えるよう労働条件に配慮した設備であること。

運営場所については、

① 委託者へ事前に受託者の運営場所の住所を提出した（自宅等を除く）独立した専用の場所において運営すること。

② 電話相談室は、電話相談業務の専用ブースを設置するなど秘密保持に十分配慮した構造であり、かつ電話相談員が相談を適切に行えるよう労働条件に配慮した設備であること。

※情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国際規格「ISO27001」の登録範囲に含まれていること。

ただし天変地異・その他不測の事態による履行場所が使用できない事象が起こった場合は委託者と協議の上対応とする。その場合個人情報取り扱いに関する誓約書を別途提出する場合もある。

(8) 相談員の研修等

ア 受託者は、相談員の教育、指導、訓練等の研修を月1回程度実施すること。なお、研修計画については事前に書面において提出し、また実施結果を速やかに報告すること。

イ 委託者が、相談実績等から相談体制の維持のため特に必要と認める場合は、受託者は相談員に対し必要な臨時研修を実施すること。

(9) 苦情や対象外の相談者への対応

ア 受託者は、苦情等に対応する担当者を選任する。

イ 受託者は、本事業目的外の相談または、他機関への接続により、適切かつ即時的な対応が可能と判断される場合には、他機関等を紹介すること。

(10) 実地の調査

委託者は、(1)～(5)、(7)～(9)について、調査する必要があると認めるときは、実地の調査を行い、又は受託者に対して説明若しくは報告をさせることができる。

8 緊急対応が必要な相談

受託者は、生命の危険が推測され緊急対応や危機介入が必要と判断される場合、また、いじめに関する相談で学校名や個人名が特定できると判断され、かつ学校に報告すべき内容と判断される場合は、別に定める職務執行マニュアルの緊急連絡網に従い、6(3)アとは別に電話で速やかに報告すること。

9 緊急時における連絡体制の整備

受託者は、緊急時における連絡体制を整備し、委託者に報告すること。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

10 経費負担区分

文部科学省から受託者の電話への転送に係る通話料は、文部科学省が負担する。

11 受託者の責務

(1) 受託者は、本仕様書の内容及び次の関係法令を遵守すること。

ア 地方自治法

イ 個人情報の保護に関する法律

ウ 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関連法令

エ 山梨県個人情報の保護に関する法律施行条例

オ 山梨県情報公開条例

カ 山梨県暴力団排除条例

キ その他本業務の履行に関連する全ての法令等

(2) 受託者は、故意又は過失により、委託者又は第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わなければならない。

(3) 受託者は、業務の履行に際しては、委託者の相談業務の公共性に鑑みて常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。

(4) 受託者及び職員(従事者を含む)は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。

(5) 受託者は、地方公務員法第16条(欠格条項)に該当する者を業務に従事させてはならない。

(6) 受託者は、業務責任者及び相談員に対し、法令に基づく事業者としてのすべての義務を負うものとする。

(7) 本仕様書及び別に定める職務執行マニュアル等で不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、委託者と協議してこれを定めるものとする。

令和7年度「やまなし子供SOSダイヤル」相談業務 相談対応マニュアル

1 「やまなし子供SOSダイヤル」相談業務について

「やまなし子供SOSダイヤル」については、児童生徒や保護者、教職員からの相談を24時間365日体制で受け付ける。相談内容については、学校生活に関する相談全般に加え、家庭生活に関する事、子供の発達に関する事、ヤングケアラーに関する相談を受け付ける。学校や家庭において、誰かに相談することが困難な状況にあっても、本電話相談が、悩みや課題を抱える児童生徒、保護者にとって、一緒に悩みや課題を共有し、寄り添い、ともに考えていくこと目的としている。

相談内容は、児童生徒本人の悩みから保護者からの相談まで対象とするため、相談者の状況に応じた適切な対応が求められる。同時に、相談者が抱える悩みや問題を幅広く網羅するために、教育、心理、福祉等の知見を踏まえた適切な対応も求められる。

(参考) 想定される相談内容

○学校生活全般に関する相談 ・不登校に関する相談 ・いじめに関する相談 ・友達関係や先生との関係に関する相談 ・学業や進路に関する相談	○児童生徒の自分自身に関する相談 ・希死念慮や自傷行為に関する相談 ・考え方や価値観についての相談 ・将来の適性や進路に関わる相談
○家庭生活に関する相談 ・親子関係や子育てに関する相談 ・虐待に関する相談	○子供の発達に関する相談 ・発達障害が疑われる子供に関する事 ・子供の成長に関わる保護者の不安 ・学校での子供の不適応にかかわる相談 ○ヤングケアラーに関する相談

2 相談電話の対応方法

(1) 電話の受け方

- ・「こちらは、「やまなし子供SOSダイヤル」です」と応答する。
- ・相談者の匿名性を確保する。
- ・相談者が置かれている状況やその背景はそれぞれ異なるとともに、多くの困難を抱えていることを踏まえ、相談内容を傾聴するとともに、その真意を十分に汲み取るよう、特段の配慮をすること。
- ・相談内容を傾聴し、緊急性の有無を判別する。緊急性が高い事案に関しては、委託者が定める緊急対応マニュアルの通りの対応を行う。

※職務執行マニュアル、緊急対応マニュアルに関しては非公開資料。

(2) 相談内容に応じた対応

① 不登校の相談

- ・相談者の話を傾聴するとともに、課題の整理を行う。
- ・一方的な明確な解決方法を示すのではなく、相談者と一緒に課題解決の方法を考える。
- ・必要に応じて、山梨県総合教育センター相談支援センターの面接相談を紹介する。

② いじめに関する相談

- ・いじめ防止対策推進法のいじめの定義や組織的対応の在り方について十分に理解して、相談者のいじめ被害について適切に対応する。
- ・緊急性の高い相談については、緊急対応マニュアルに沿った対応を行う。
- ・必要に応じて、山梨県総合教育センター相談支援センターの面接相談を紹介する。

③ その他、学校生活全般に関わる相談

- ・相談者の話を傾聴するとともに、課題の整理を行う。
- ・一方的な明確な解決方法を示すのではなく、相談者と一緒に課題解決の方法を考える。

④ 子供の発達に関する相談

- ・発達障害や疑いのある子供に関する相談については、相談者の話を傾聴し、子供、保護者、学校等の課題整理を行う。
- ・教育、心理、福祉等の視点から適切な助言を行う。
- ・面接による相談、学校との連携が必要と判断される場合は、「子供の発達相談ダイヤル」を紹介する。

⑤ ヤングケアラーに関する相談

- ・相談者の話を傾聴する。
- ・個人情報伝えれば、専門の機関の支援につながることを丁寧に説明する。
- ・個人情報提供への同意を確認の上、相談者の氏名、電話番号、学校名を聞きとり、委託者が定める職務執行マニュアルに沿った対応を行う。

⑥ 他機関への接続が必要な場合

- ・相談者の話を傾聴し、課題の整理を行う。
- ・他機関への接続により、より適切かつ即時的な対応が可能と判断される場合には、委託者が定める職務執行マニュアルに沿った対応を行う。（警察、児童相談所等）

⑦ 緊急性の高い相談

- ・緊急性が高い対応については、希死念慮、自他の生命、心身、財産等への危害が及ぶもの、いじめ重大事案に該当するもの、ヤングケアラーへの対応等。
- ・相談者の相談内容を傾聴する。
- ・委託者が定める緊急対応マニュアルに沿った対応を行う。